



Beantwoording vragen van de raad

Datum collegevergadering	2-2-2016
Registratienummer	Rs16.00289
Naam raadslid	Bram Diepstraten
Fractie	Velsen lokaal
Portefeuillehouder(s)	R. Vennik

Onderwerp: ICT gemeenten - misbruik marktmacht door PinkRoccade en Centric

Toelichting bij de vragen:

Deze week publiceerden NRC Handelsblad¹ en Reporter Radio² resultaten van hun onderzoek over de gemeentelijke ICT- markt. De resultaten zijn onder andere verkregen door middel van een enquête onder gemeentesecretarissen en ict-functionarissen. Bijna 60% van de gemeenten heeft de enquête³ ingevuld. Volgens dit onderzoek maken PinkRoccade en Centric, de dominerende leveranciers in de ICT-markt voor gemeenten, misbruik van hun positie onder andere door hoge prijzen te vragen en door enorme prijsverhogingen door te voeren. Dat terwijl de klanttevredenheid en kwaliteit te wensen overlaten.

Onderzoeksjournalist Derk Stokmans spreekt zelfs van gijzeling door de twee 'softwareboeren'⁴. Hij schrijft: *'Koning is de klant niet, in de markt voor gemeentelijke software. De relatie lijkt eerder een gijzeling door PinkRoccade en Centric, die samen voor negen van de tien gemeenten hoofdleverancier zijn.'*

Vooral PinkRoccade komt negatief uit deze enquête naar voren.

De gemeente Velsen maakt gebruik van applicaties van PinkRoccade. Bij Velsen Lokaal rijzen de vragen hoe afhankelijk de gemeente Velsen van PinkRoccade en zijn software is, wat de impact is op de ict-kosten en als er zo'n afhankelijkheid bestaat, hoe dit probleem aangepakt wordt.

Toelichting van het college op de verlate beantwoording

De gestelde raadsvragen dateren van 21 oktober 2015. Vanwege lopende onderhandelingen met PinkRoccade en het in kaart brengen van de gevraagde financiële gegevens, was het niet mogelijk de vragen eerder te beantwoorden. Hierover is afgestemd met het vragenstellend raadslid.

Vraag 1

- Wie zijn de twee hoofdleveranciers van kernapplicaties in de gemeente Velsen?
- In hoeverre maakt de gemeente Velsen gebruik van software, systemen en adviesdiensten van PinkRoccade en/of Centric?
- Kan het college een overzicht geven van de kernapplicaties en hun leveranciers, die door de gemeente Velsen gebruikt worden?
- Welke kosten zijn gemoeid met de software, systemen en/of adviesdiensten van PinkRoccade en Centric in Velsen? Graag een gespecificeerd overzicht per leverancier met onderscheid

¹ <http://www.nrc.nl/nieuws/2015/10/17/pinkroccade-en-centric-misbruiken-marktmacht>

² <http://www.radio1.nl/item/322451-Gemeenten-in-de-tang-van-de-softwareleverancier.html>

³ <http://www.toponderzoek.com/download/48229>

⁴ <http://www.nrc.nl/handelsblad/2015/10/17/gegijzeld-door-de-softwareboer-1545991>

GEMEENTE VELSEN

tussen eenmalige kosten (aanschaf, adviesdiensten) en periodieke kosten: zoals licentiekosten, beheerkosten en kosten voor dienstverlening?

- e. Wat zijn de uurtarieven die PinkRoccade en/of Centric in rekening brengen voor de verschillende diensten bij de gemeente Velsen? Graag ook aangeven hoe de tarieven zich sinds 2010 per jaar hebben ontwikkeld.

Antwoord vraag 1

- a. De drie voornaamste leveranciers, met ongeveer evenveel belang voor de gemeentelijke bedrijfsvoering, zijn Nedgraphics, Atos en PinkRoccade.
- b. Voor het opleggen van gemeentelijke belastingen, de gemeentelijke uitvoering van sociale dienstverlening, de uitvoering van de Basisregistratie Personen en voor het centraal distribueren van kerngegevens wordt gebruik gemaakt van software van PinkRoccade.
- c.



Taak	Applicatie	Leverancier
Belastingen – opleggen	Civision Belastingen	PinkRoccade
WOZ – taxeren	GT Woz	GeoTax
Sociale dienstverlening – gemeentelijke uitvoering	Civision Samenleving	PinkRoccade
Sociale dienstverlening – regievoering	Mens Centraal	Lost Lemon (via NVSI)
Basisregistratie Personen	Cipers	PinkRoccade
Digitale dienstverlening	eSuite – digitaal loket	Atos (via Dimpact)
Beheer Openbare Ruimte	GBI	Antea Groep
Zaakafhandeling	eSuite – medewerkerportaal	Atos (via Dimpact)
Begraafplaatsen	Uitvaartsuite	Trobit
Basisregistraties Adressen en Gebouwen	GouwBAG	Gouw IT
Basisregistratie Grootschalige Topografie	- IGOS - NGDW	- Nedgraphics - Nedgraphics
Digitaal archief	- Corsa - eSuite	- BCT - Atos (via Dimpact)
Website	- GX - Drupal	- GX - One Agency
Financiën	Decade en Donau	Unit4
Ruimtelijke plannen	Nedplan	Nedgraphics
Ruimtelijke analyses	ArcGIS	ESRI

Gegevensdistributie	Civision Makelaar Suite	PinkRoccade
---------------------	-------------------------	-------------

De website voor Pionieren in IJmuiden wordt opgebouwd met de sjablonen van het WIM (Website en Intranet Model) dat ontwikkeld is onder regie van Dimpact. De technische kant van de website bestaat uit het open source systeem Drupal en zal begin februari 2016 'live' gaan. Daarna worden de andere gemeentelijke websites overgezet.

d.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Exploitatielasten	1.266.877	1.559.813	1.314.272	1.699.070	2.092.220	2.098.504
Kapitaallasten	711.218	808.388	667.778	628.816	696.366	728.786
Totaal	1.978.095	2.368.201	1.982.050	2.327.886	2.788.586	2.827.290



In bovenstaande tabel zijn de automatiseringsbedragen (incl. de kosten van Pink) opgenomen van de kosten die door de afdeling Automatisering gemaakt zijn over de periode 2010 t/m 2015.

De bedragen zijn gesplitst in:

1) Exploitatielasten

Dit zijn de lasten die rechtstreeks ten laste van de exploitatie worden geboekt.

2) Kapitaallasten

De kapitaallasten bestaan uit de rente en afschrijvingskosten van de gedane investeringen.

Met name bij de exploitatielasten is sprake van een toename van de uitgaven. Dit is vooral zichtbaar in de laatste twee jaren en wordt voornamelijk veroorzaakt door de overheveling van de werkzaamheden met betrekking tot de decentralisaties. Overigens zijn de uitgaven, gedaan in 2015, nog niet compleet omdat het boekjaar nog niet is afgesloten.

- e. De meeste werkzaamheden worden uitgevoerd binnen het afgesloten contract. Hierdoor is nagenoeg geen sprake van werkzaamheden op uurbasis. De enkele factuur welke betrekking heeft op werkzaamheden op uurbasis bevatten tarieven tussen € 900,- en € 1200,- per dag. Het verschil tussen deze tarieven is afhankelijk van de uit te voeren werkzaamheden.

Vraag 2

Hoe hebben de kosten voor systemen en adviesdiensten van PinkRoccade en/of Centric zich sinds 2010 ontwikkeld? Graag de kosten voor PinkRoccade en Centric afzonderlijk weergeven.

Antwoord vraag 2

De prijzen zijn jaarlijks, met uitzondering van 2014, gecorrigeerd voor inflatie in overeenstemming met de consumentenprijsindex van het CBS. Op de prijsverhoging van 2014 heeft de gemeente Velsen expliciet gereageerd.

Vraag 3

- Heeft de gemeente Velsen deelgenomen aan de enquête van Reporter Radio en NRC Handelsblad? Zo nee, waarom niet?
- Wat is het algemene oordeel van het college over de (kwaliteit van de) dienstverlening en de kosten van PinkRoccade en/of Centric t.a.v. de producten en diensten die door de gemeente Velsen afgenomen worden?

- c. In welke mate is de gemeente Velsen afhankelijk van PinkRoccade en/of Centric?

Antwoord vraag 3

- a. Nee. De gemeente Velsen krijgt regelmatig verzoeken om deel te nemen aan vergelijkbare enquêtes en maakt bij elke enquête de afweging wat de prioriteit is en hoeveel capaciteit beantwoording gaat kosten.
- b. Omdat PinkRoccade wijzigingen in wet- en regelgeving goed volgt, hebben we tijdig de beschikking over producten die aan de gewijzigde wet- en regelgeving voldoen. Daarnaast stelt PinkRoccade zich de laatste jaren steeds meer op als partner van de klant, wat de dienstverlening verbetert.
- c. Als gebruiker van hun software is er altijd een zekere leveranciersafhankelijkheid. Dit is bij PinkRoccade niet anders dan bij andere softwareleveranciers.



Vraag 4

Welke problemen heeft het college ervaren bij het doorvoeren van veranderingen in het applicatielandschap als het gaat om software van PinkRoccade en/of Centric? Zijn er ook problemen te benoemen ten aanzien van andere leveranciers?

Antwoord vraag 4

Bij aanschaf van nieuwe software of vervanging van software zijn er altijd technische aandachtspunten. Deze worden in de aanbesteding al afgevangen en verschillen niet per leverancier. Het uitwisselen van gegevens tussen verschillende softwarepakketten wordt ook steeds eenvoudiger omdat zowel leveranciers als gemeenten aansturen op het gebruik van (open) standaarden, zoals o.a. door de VNG en KING vastgesteld.

Vraag 5

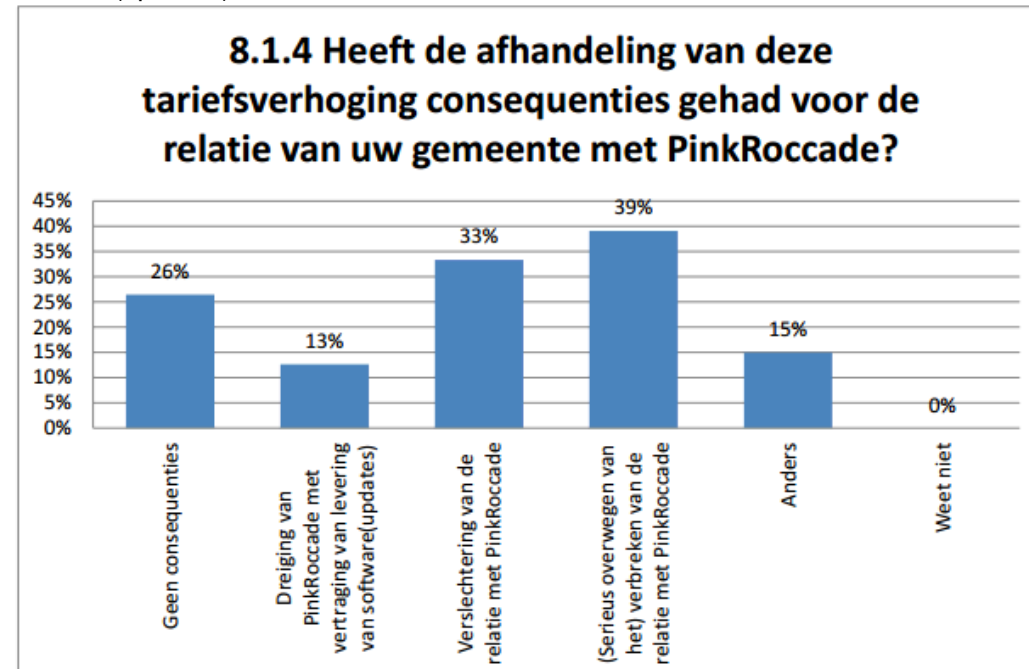
In hoeverre heeft de gemeente Velsen de afgelopen jaren geprotesteerd tegen tariefsverhogingen die PinkRoccade en Centric in het vooruitzicht stelden en/of hebben doorgevoerd? Graag concreet onderbouwen met kopieën van mails en/of brieven en/of gespreksverslagen.

Antwoord vraag 5

We hebben in 2014, dus al ruim voor het onderzoek van het NRC en KRO Reporter, kenbaar gemaakt het niet eens te zijn met de voorgenomen tariefsverhoging. De onderhandelingen over de tarieven lopen nog. Een kopie van de brief (u14.007478) is bijgevoegd.

Vraag 6

Volgens de enquête overweegt 39% van de respondenten de relatie met PinkRoccade te verbreken en is bij 13% van de respondenten door PinkRoccade gedreigd met vertraging van de levering van software(updates).



- Is de relatie met PinkRoccade verslechterd en/of overweegt de gemeente Velsen de relatie met PinkRoccade te verbreken? Graag een onderbouwing van het antwoord.
- Heeft PinkRoccade Velsen gedreigd met blokkade van software(update)leveranties? Zo ja, wanneer en hoe?

Antwoord vraag 6

- Zie antwoord op vraag 5.
- Dit is in de gemeente Velsen niet aan de orde geweest.

Vraag 7

- In hoeverre vindt het college de positie van de gemeente Velsen ten opzichte van de hoofdleveranciers sterk genoeg om voor het zelf gewenste automatiseringslandschap te kiezen?
- In hoeverre is sprake van gedwongen winkelnering?

Antwoord vraag 7

- Naast een kritische rol in gebruikersverenigingen van leveranciers, werkt de gemeente Velsen zoveel mogelijk samen met andere gemeentes. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar de regio, maar ook naar verenigingen zoals Dimpact en de Nederlandse Vereniging voor Sociale Innovatie (NvSI).
- Niet. Het aantal leveranciers per domein verschilt, maar er is altijd een keuze.

Vraag 8

Het NRC Handelsblad schrijft: 'Uit tientallen gesprekken met hoge lokale ICT-ambtenaren en experts en interne documenten van gemeenten en een enquête van het bureau Overheid in Nederland onder alle gemeenten komt een beeld naar boven van een disfunctionele markt die door leveranciers maximaal wordt benut – en gemeenten die deze situatie door onkunde, gewinning of een gevoel van hulpeloosheid grotendeels op haar beloop laten.'

- a. Hoe kijkt het college naar de wijze waarop Velsen in het licht van het oordeel van NRC Handelsblad op de afhankelijkheidssituatie reageert en handelt? Is de gemeente Velsen afwachtend? Herkent het college zich in het gevoel van hulpeloosheid? Laat het college de ict-problematiek rondom PinkRoccade en Centric op zijn beloop?
- b. Welke maatregelen gaat het college nemen of heeft het reeds genomen om de afhankelijkheid te verkleinen?
- c. Bestaan er initiatieven om bijvoorbeeld vanuit de VNG of het Ministerie van Binnenlandse Zaken gecoördineerd maatregelen te nemen tegen PinkRoccade en Centric? Zo niet, is het college bereid dit aan de VNG, de minister van BZK of andere belangenorganisatie te vragen?
- d. Hoe denk het college over de mogelijkheid om de onrechtmatigheden, het machtsmisbruik en ogenschijnlijk gebrek aan concurrentie bij de Nederlandse Mededingingsautoriteit aan te kaarten en de NMA te vragen om onderzoek te doen en eventuele maatregelen te nemen?



Antwoord vraag 8

- a. De gemeente Velsen reageert zelfbewust, kritisch en proactief. Zie ook het antwoord op vraag 5.
- b. De gemeente Velsen reageert proactief. Zie ook het antwoord op vraag 5. Daarnaast is de gemeente Velsen niet gebonden aan één leverancier (zie ook antwoord op 1c).
- c. Vanuit KING en het ministerie van BZK wordt door middel van leverancieroverleggen gestuurd op standaarden en functionaliteiten waar leveranciers aan moeten voldoen. Voorbeelden hiervan zijn de Basisgemeente, inclusief de Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA), en de aansluitingen op Mijn Overheid.
- d. Het college is van mening dat er wel keuzes mogelijk zijn tussen leveranciers (zie ook antwoord bij 7b). Als er sprake zou zijn van een concurrentieverstorende situatie in de markt, is het aan de VNG om dit aan te kaarten bij de ACM (Autoriteit Consument & Markt). De NMA is, samen met o.a. de OPTA, opgegaan in de ACM.

Vraag 9

- a. Is het college het met Velsen Lokaal eens dat deze onevenwichtige marktsituatie onwenselijk en schadelijk is voor gemeenten en de dienstverlening aan inwoners en bedrijven en dat daardoor kosten en tarieven die worden doorbelast onnodig hoog zijn?
- b. Is het college het met Velsen Lokaal eens dat de afhankelijkheidsrelatie met PinkRoccade ook voor Velsen onwenselijk is? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat gaat het college doen om dit probleem op te lossen.

Antwoord vraag 9

- a. Het college is ook van mening dat het een onwenselijke situatie zou zijn als er te weinig keuze is tussen leveranciers. Op elk domein is echter wel een keuze tussen leveranciers, zoals ook aangegeven in het antwoord bij 7b.
- b. Elke vorm van afhankelijkheid is onwenselijk. Daarom kiest het college voor samenwerking, zoals binnen Dimpact en de NVSI, en wordt ook de samenwerking met de IJmondgemeentes versterkt.

Vraag 10

Op 4 november 2015 organiseert PinkRoccade een seminar IBurgerzaken⁵ voor de GebruikersVereniging van PinkRoccade in het gemeentehuis van Velsen.

- a. Waarom stelt het college ruimte en faciliteiten in het gemeentehuis beschikbaar voor activiteiten van PinkRoccade?
- b. Welke financiële afspraken zijn daarover met PinkRoccade gemaakt?

⁵ <http://www.pinkroccadelocalgovernment.nl/actueel/evenementen/gv-seminar-iburgerzaken/>

- c. Is het college het met Velsen Lokaal eens dat het onwenselijk is dat een leverancier die misbruik maakt van zijn machtspositie, waarover veel collega-gemeenten ontevreden zijn, die onder vuur licht en niet publiekelijk wenst te reageren op de aantijgingen, gebruik maakt van ruimten en faciliteiten in het gemeentehuis van Velsen?
- d. Is het college bereid geen medewerking te verlenen en geen ruimte en faciliteiten te bieden ten behoeve van een seminar van PinkRoccade? Zo nee, waarom laat het college dan alsnog een dubieuze leverancier het seminar in het gemeentehuis organiseren?

Antwoord vraag 10

- a. Het college stelde de ruimte beschikbaar omdat na het genoemde seminar een vergadering van de gebruikersvereniging afdeling Holland Noord plaats vindt waarvoor Velsen gastgemeente is. Bij deze vergadering worden naast functionele applicatiezaken ook alle zaken en ontwikkelingen op Burgerzaken gebied met elkaar gedeeld. Bovendien is het in het belang van Velsen dat het seminar IBurgerzaken in company wordt gehouden. Dit drukt de kosten voor Velsen en zo kunnen veel medewerkers van de werkeenheid Burgerzaken het seminar IBurgerzaken bezoeken.
- b. Geen, behalve dat Pink Roccade de kosten voor de lunch voor haar rekening heeft genomen.
- c. Het college achtte het van belang dat de gebruikers goed geïnformeerd werden over de ontwikkelingen op het gebied van Burgerzaken. Hierbij was de inzet van Pink Roccade benodigd, zodat ook de vertaling van deze ontwikkelingen in de applicaties toegelicht kon worden. Zie voor nadere onderbouwing ook het antwoord bij 10a.
- d. Zie antwoord bij vraag 10c. De kwalificatie dubieuze leverancier onderschrijven wij overigens niet.



Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Velsen

GEMEENTE VELSEN

Pink Roccade Local Government BV
T.a.v. de heer H. Knooren
Meerendonkweg 35
5216 TZ 'S-HERTOGENBOSCH

INFORMATIEMANAGEMENT Gemeente Velsen
Dudokplein 1
1971 EN IJMUIDEN
T 0255 567 200
F 0255 567 760
www.velsen.nl
E info@velsen.nl
Correspondentieadres
Postbus 465
1970 AL IJmuiden



Uw kenmerk 30012014 NJB	Ons kenmerk u14.007478	Voor informatie P. Ouwerkerk 0255 567498	Bijlagen	Datum 22 juli 2014
Onderwerp Vragen en bedenkingen aanpassing en product- en tariefstructuur				

Geachte heer Knooren,

In reactie op uw brief van 11 juli 2014 delen wij u het volgende mee. Uw brief is voor ons een onaangename verrassing.

Wij wisten dat er een prijsverhoging zou komen, maar het bedrag is onverwacht hoog. Het jaarlijkse bedrag van € 89.001,00 past niet binnen onze beschikbare budgetten. Daarbij vinden wij de onderbouwing voor de prijsverhoging te summier.

Voorts hebben wij onze vraagtekens bij uw stelling dat wij meer gaan betalen voor bestaande producten maar daar toegevoegde functionaliteiten voor terug krijgen. Een aantal van die functionaliteiten gebruiken wij via andere leveranciers al jaren tot volle tevredenheid. Feitelijk worden wij nu gedwongen om te betalen voor concurrerende functionaliteiten zonder dat wij daar een keuze in hebben kunnen maken. Verder is het maar de vraag of de toegevoegde functionaliteiten in de suite van PinkRoccade alle functies kunnen bieden die wij thans via derden betrekken.

Wij hechten aan een vertrouwensrelatie tussen klant en leverancier en betreuren daarom deze ontwikkelingen.

Het vorenstaande willen wij graag nader met u bespreken. Binnenkort kunt u van ons een uitnodiging tegemoet zien voor een gesprek in de tweede week van september.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Velsen
Namens dezen,



F. Reints
Loco-gemeentesecretaris